

## מידע בקשר לטיפול בתלונות ופניות לשנת 2018

### **1. היחידה לפניות הציבור ונציב פניות הציבור:**

בשנת 2018 עמדה נציבת תלונות הציבור של בנק אוצר החייל בראש היחידה לפניות הציבור. הנציבה שמונתה בתאריך 1.1.2016 היתה עובדת בכירה, בעלת ניסיון מקצועי וניהולי ביחידות הבנק השונות, ובקיאא בנהלי הבנק ותהליכי העבודה. עובדת נוספת ביחידה גם היא עובדת ותיקה, בעלת השכלה גבוהה וניסיון רלוונטי, הבקיאא בנהלי הבנק ותהליכי העבודה. החל מינואר 2019, לאור מיזוג בנק אוצר החייל עם הבנק הבינלאומי, היחידה לפניות הציבור של הבנק הבינלאומי והנציב העומד בראשה, מטפלת גם בתלונות לקוחות מערך אוצר החייל.

### **2. תמצית מדיניות התאגיד בתחום הטיפול בתלונות:**

אופן הטיפול בפניות הציבור נגזר מהוראות הדין, הרגולציה, ההנחיות והעמדות של הפיקוח על הבנקים, כפי שבאות לידי ביטוי בנהלי הבנק ואשר מטילות על הבנק חובה לפעול מול הלקוח בהגינות וביעילות. היחידה שמה לעצמה מטרה להעניק חוויית שירות טובה ומטפלת בתלונות ובפניות באופן מקצועי והוגן, הנגזר גם מערכי הקוד האתי של הבנק, אשר כוללים עקרונות וכללי התנהגות ראויים, להכוונת פעולתם של עובדי הבנק.

### **3. תהליך הטיפול בתלונה:**

התלונות נבדקות באופן הוגן ואובייקטיבי למול הנהלים והסיכומים עם הלקוח ותוך הפעלת שיקול דעת, רגישות ותודעת שירות גבוהה. בסוף התהליך נקבעים ממצאים ובמידת הצורך סעדים ובתוך זמן סביר נשלחת לפונה תשובה מפורטת ומנומקת, אשר מתייחסת לטענות שהועלו בתלונה.

### **4. דרכי ההתקשרות עם היחידה לפניות הציבור:**

בדואר: רח' הרצל 63, רמלה 7240631  
באתר אוצר החייל: "[צור קשר](#)"  
בפקס: 03-7964500, 03-5135299  
בטלפון: 03-7556376, 03-5138700

### **5. דרכי ההשגה על החלטות הנציב:**

בכל תלונה שאינה קשורה לשיקול דעת עסקי של הבנק, נרשמת במענה הבהרה כי הפונה יכול להשיג על תשובת הנציב בפני המפקחת על הבנקים.

א. תלונות ופניות שהתקבלו וטופלו ע"י הנציב והיחידה לפניות הציבור בשנת 2018:

התקבלו	טופלו	סוג פניה
239	239	פניה
1029	976	תלונה

ב. התפלגות התלונות שטופלו לפי משכי טיפול בימים:

ימי טיפול	1-15	16-30	31-45	יותר 46
כמות תלונות	608	284	78	6
אחוז מסך כל הפניות	62%	29%	8%	1%

ג. התפלגות התלונות שטופלו לפי נושאים:

נושא ראשי	מספר תלונות	שיעור מסך הכל
איכות השרות	359	37%
אמצעי תשלום	213	22%
אשראי (לא לדיור)	116	12%
אשראי לדיור	36	4%
חשבון ללא תנועה	1	0%
מט"ח	35	3%
מידע	29	3%
ניירות ערך	16	2%
עובר ושב (כולל חח"ד)	123	12%
פיקדונות וחסכונות	18	2%
פעילות נוספת של התאגיד הבנקאי	30	3%

ד. התפלגות התלונות שטופלו לפי אופן סיום טיפול:

ממצא בתלונה	בלתי מוצדק	מוצדק	סיום טיפול ללא קביעת עמדה	שאינו בסמכות הנציב
מספר תלונות	602	185	59	130
שיעור מסך הכל	62%	19%	6%	13%